

Asistentes Certificados para Solicitudes

Objetivo

Este capítulo describe los papeles, responsabilidades y obligaciones de los Asistentes Certificados para Solicitudes.

Papel de los Asistentes Certificados para Solicitudes

Los Asistentes Certificados para Solicitudes (CAA) tienen un importante papel al ayudar a los hijos y las familias a afiliarse a los servicios de salud. Además de ayudar a las familias a llenar y enviar la solicitud conjunta por correo para Healthy Families Program y Medi-Cal for Families o Health-e-App, los CAAs también mantienen informadas a las familias acerca de los cambios al programa y les ayudan a conservar su cobertura de salud. Los CAAs también ayudan a las familias que no reúnen los requisitos para Medi-Cal sin costo o Healthy Families al enviarlas a otros programas disponibles. Los CAAs deben revisar los cambios recientes al programa en el sitio web de Healthy Families en www.healthyfamilies.ca.gov y el Boletín informativo de CAA para enterarse de la información actualizada del programa. Si necesita más información, lea el Capítulo 11 (*Otros programas médicos*)

Se exige a los CAAs que firmen el Acuerdo de CAA, que explica lo que los CAAs pueden y no pueden hacer al ayudar a las familias y con la información que recogen. Lea un ejemplo de un Acuerdo de CAA en la página 2-3. El Acuerdo de CAA es descrito a continuación.

Los CAAs Acuerdan

- Ayudar a los solicitantes a llenar correctamente la solicitud
- Garantizar la confidencialidad de todas las solicitudes, registros y cualquier información recibida en forma escrita, gráfica, oral o en otras formas tangibles. Si necesita más información sobre la confidencialidad, lea página 2-4
- Responder a preguntas relacionadas con la solicitud
- Revisar y explicar los documentos que se requieren con la solicitud.
- Recomendar a los solicitantes, cuando sea necesario, al Departamento de Servicios Sociales (para Medi-Cal) del condado o a Healthy Families Program si necesitan más información o asistencia con temas complicados o con otros programas
- Ayudar a los solicitantes a usar el Manual de Healthy Families para seleccionar planes de atención médica, dental y de cuidados de la vista
- Ayudar a los solicitantes a estimar sus cuotas mensuales si parece que los niños tienen derecho a Healthy Families Program
- Cumplir con las políticas de prevención de fraudes de la Junta directiva de seguros médicos de riesgos controlados (Managed Risk Medical Insurance Board, MRMIB) y las protecciones contra acciones fraudulentas del Department of Health Care Services
- Informar a Healthy Families acerca de problemas, preguntas sobre la operación y sugerencias

Los CAAs siempre deben

- Actuar de manera cortés y profesional
- Usar una identificación con el nombre de la persona y el número de CAA así como el nombre y número del EE. La identificación NO PUEDE identificar al CAA como empleado del estado de California ni de los programas Healthy Families o Medi-Cal for Families
- Proporcionar una solicitud a las personas que la soliciten, incluso si no desean ayuda con la solicitud
- Asegurarse de que se llene por completo la sección del CAA: Incluyendo la firma de la familia y fecha, firma del CAA y fecha, número de EE (5 dígitos) y número de CAA (9 dígitos) Esta sección se DEBE llenar correctamente, usando pluma o máquina de escribir, y contener firmas originales

Los CAAs NUNCA Deben

- Aceptar dinero ni las cuotas de los solicitantes
- Enviar por correo la solicitud por el solicitante
- Influir sobre qué incluir en la solicitud respecto a ingresos, residencia, estado de extranjero y otras reglas para reunir los requisitos
- Dar a una persona no autorizada la información obtenida mientras se ayudaba a personas con sus solicitudes o cualquier información obtenida junto con una recomendación del estado
- Influir o recomendar un plan o proveedor más que otro
- Invitar o influir en cualquier empleado o sus dependientes para que se separen de una cobertura de salud grupal pagada por el patrón

NOTA: “Aceptar dinero” incluye cobrar a los solicitantes por la asistencia. Cobrar por la asistencia con la solicitud está penado ahora con una multa de \$500 por cada incidente y puede causar la cancelación de la certificación del CAA.



No se otorga al CAA licencia alguna, expresa o implícita, bajo ningún derecho de autor. Los CAAs actúan en forma independiente. No son funcionarios, empleados ni agentes del estado de California, los Departamentos de servicio social de los condados, Healthy Families Program o el programa Medi-Cal en el cumplimiento de este Acuerdo.

24. ACUERDO PARA ASISTENTES CERTIFICADOS PARA SOLICITUDES

Este documento se extiende como un acuerdo y un código de conducta para los Asistentes Certificados de Solicitudes (CAA) para los Programas de Healthy Families y Medi-Cal (HFP/MCF) Como condición el ser certificado como un CAA, el Estado le proveerá materiales para inscribir y se le asignara un numero a los Asistentes Certificado para Solicitudes (CAA) solamente para calificar participantes en la inscripción después de haber terminado y pasado el entrenamiento de certificación y el participante haber aceptado este acuerdo.

Los CAAs acuerdan:

- Nunca aceptar dinero o cuotas de primas de los solicitantes,
- Nunca enviar por correo la solicitud por el solicitante,
- Nunca influir sobre que incluir en la solicitud respecto a ingresos, residencia, estado de extranjero y otras reglas para reunir los requisitos,
- Actuar de manera cortés y profesional,
- Usar una identificación con el nombre de la persona y el numero de CAA así como el nombre y numero de la entidad de afiliación (EE)
- La identificación no debe identificar al CAA como empleado del Estado de California o de los programas de Healthy Families o Medi-Cal,
- Asegurar la confidencialidad de todas las solicitudes, documentos e información recibidas por escrito, grafica, oral u otra forma tangible y actuar en al asistencia de inscripción,
- Nunca divulgar a una persona no autorizada, la información obtenida durante la asistencia a personas con sus solicitudes o cualquier información obtenida junto con una recomendación del estado,
- Nunca influir o recomendar un plan o proveedor mas que otro,
- Nunca invitar o influir en cualquier empleado o sus dependientes para que se separen de una cobertura de salud grupal pagada por el empleador,
- Cumplir con las políticas de prevención de fraudes de (Managed Risk Insurance Board, MRMIB) y las protecciones contra acciones fraudulentas del (Departament of Health Services)
- Asegurarse que se llene la sección 9 de la solicitud: Firma de la familia y fecha, firma del CAA y fecha, numero de EE (5 dígitos) y numero de CAA (9 dígitos) La sección 9 **SE DEBE** llenar correctamente, usando pluma o maquina de escribir, y contener firmas originales.
- No se otorga al CAA licencia alguna, expresa o implícita, bajo ningún derecho de autor.
- El CAA actuara en forma independiente. No son funcionarios, empleados ni agentes del Estado de California en el cumplimiento de este acuerdo.

25. Terminación y Cancelación

El Department of Health Care Services, el Managed Risk Insurance Board y el programa adjunto no son responsables de ninguna persona por cualquier daño como resultado de las acciones de su organización. El Estado puede terminar su participación en el programa sin ninguna causa inmediatamente por notificación oral o escrita. Es de su conocimiento de que la entidad de afiliación en el cual a proveído asistencia en las solicitudes es una asociación adjunto a los programas de HFP-MCF y que ni el EE o CAA tienen el derecho de continuar prestando los servicios de inscripción o continuar siendo certificados como EE o CAA. Todos los documentos adheridos o que aquí se dan en referencia, incluyendo la Solicitud y el Manual de Referencia de la Certificación, el manual de Healthy Families Program y la invitación de los EE's a registrarse para participar, son una parte de este acuerdo por el CAA. Este acuerdo entrara en vigor en el día que el CAA firme y continuara mientras el Estado no lo termine.

26. Entrega y Renuncia de la Responsabilidad: El programa de asistencia en la solicitud a los programas de Healthy Families y Medi-Cal será compuesto de la Entidad de Afiliación (EE) que estarán asistiendo a las familias a llenar la solicitud de HFP/MCF. Esta renuncia de responsabilidad le corresponde al EE y a los Asistentes Certificados para Solicitudes (CAA) que están firmando como representantes de El/Ella. La Entidad de Afiliación (EE) no esta afiliado con el Estado. Las Entidades de Afiliación (EE) están de acuerdo en obedecer todas las leyes de la ciudad, condado, estatales y federales y asumir completa responsabilidad por cualquier riesgo, daño, muerte o daño a la propiedad relacionado con la asistencia de la solicitud de HFP/MCF. Sea por causa de la negligencia de la Entidad de Afiliación (EE) o de otra forma. Aquí las Entidades de Afiliación (EE) entregan, renuncias de la responsabilidad y descargan convenios en no demandar al Estado de California, sus creadores, participantes, miembros, voluntarios, consultantes, contratistas y sub.-contratistas por responsabilidad, perdida, daño, muerte o daño a la propiedad que salga de la relación del EE en la asistencia de las solicitudes de HFP/MCF, aunque sea causado por la negligencia de la Entidad Afiliación (EE) u otra forma.

27. EE #: CAA #:

Nombre de la Entidad de Afiliación

Nombre del Asistente Certificado para Solicitudes (Con letra de molde por favor)

Firma

Fecha

Rev: 04/2008

Prevención de Fraude y Protecciones

Uno de los papeles importantes de los CAAs es ayudar a mantener un alto nivel de integridad del programa. Se exige a todos los CAAs firmar el Acuerdo de CAA que exige la participación en prevención de fraudes mientras se presta ayuda con la solicitud.

La Ley 343 de la asamblea, firmada por el gobernador Schwarzenegger el 16 de agosto de 2004, prohíbe cobrar por la asistencia con la solicitud para los solicitantes de Healthy Families Program (HFP) Específicamente, esta ley

- Exige que toda la asistencia ofrecida a la persona que solicite HFP sea gratuita
- Prohíbe a toda persona u organización que ofrezca o proporcione asistencia con la solicitud al solicitante de HFP, pedir o recibir pago alguno del solicitante
- Impone una multa civil de \$500 por cada infracción de esta disposición, además de cualquier otro remedio o pena dispuesto por la ley

Para obtener más información sobre la Ley 343 de la asamblea, por favor consulte la edición de agosto de 2006 del Boletín informativo de EE y CAA en el sitio web de Healthy Families en www.healthyfamilies.ca.gov

Confidencialidad

El artículo 10850 del Código de bienestar e instituciones (W & I Code) y el artículo 205.50(a) del Código de Reglamentos Federales N° 45 fue creado para proteger tanto a los solicitantes y a los beneficiarios de la asistencia pública contra identificación, explotación o situaciones vergonzosas que podrían ocurrir debido que se dé a conocer información que los identifique como personas que solicitaron, están recibiendo actualmente o recibieron asistencia pública. Estos reglamentos describen en qué circunstancias y a quién se puede dar a conocer esta información. **La revelación de información que identifique por nombre, dirección o número de Seguro Social a cualquier solicitante de servicios sociales públicos, cual incluye Healthy Families Program y Medi-Cal for Families, sin el consentimiento del solicitante, queda prohibida y se castiga como un delito menor.**

Los CAAs no pueden revelar **NINGUNA** información acerca de los solicitantes o sus familias, lo que incluye sus nombres, direcciones, números de Seguro Social, estado de salud o ingresos, a ningún tercero. Los CAAs deben mantener esta información en la más estricta reserva y protegerla para evitar que se dé a conocer. En **NINGUNA** circunstancia los solicitantes deberán recibir ofrecimientos o ser puestos en alguna lista de correos a consecuencia de sus solicitudes o contactos con los CAAs. El abuso de la confidencialidad es motivo de terminación del número y certificado de CAA.

Sugerencias acerca de la confidencialidad en el ambiente de entrevista:

- Mantenga bajo el tono de voz al hablar de información personal con un solicitante o afiliado
- Pida amablemente a los que están cerca que esperen en otra parte mientras realiza una entrevista
- Evite hacer comentarios acerca de una familia a los colaboradores u otros solicitantes
- Haga un seguimiento de todos los trámites. Ponga los formularios en un cajón o maletín cerrado cuando no esté en su escritorio